Kit de déploiement "Amélioration de l'accueil"

Banque de leviers

SGMAP

Secrétariat général
pour la modernisation
de l'action publique
www.modernisation.gouv.fr

Engagement 1 : Adapter nos horaires au regard des attentes usagers

Canal	N°	Levier
	Communication sur les horaires d'ouverture	
Physique	1	Afficher les horaires d'ouverture à l'extérieur du bâtiment
	2	Examiner la possibilité et l'opportunité d'étendre les horaires d'accueil sur les horaires de déjeuner et en fin d'après-midi
	Enquêtes usagers	
	3	Réaliser une enquête sur les attentes des usagers en termes d'horaires, mesurant la moyenne des écarts entre plage horaire souhaitée et plage actuelle
	4	Inclure dans les enquêtes de satisfaction usagers une ou deux question(s) relative(s) aux horaires d'ouverture / créer des enquêtes de satisfaction usagers incluant une ou deux question(s) relative(s) aux horaires d'ouverture
	5	Mener une enquête spécifique sur les horaires en demandant aux usagers de sélectionner une des propositions d'adaptation
	6	Systématiser la mesure de la satisfaction à chaud aux différentes étapes de la relation usager (cf. Bonnes pratiques 6.2.6)

Engagement 2 : Informer sur les conditions d’accès et d’accueil dans nos services (1/3)

Canal	N°	Levier
Physique	**Signalétique / aménagement du site**	
	1	Mettre en place un panneau d'affichage extérieur
	2	Revoir les panneaux de signalétique de la ville (panneaux lumineux) pour les usagers arrivant en voiture
	3	Afficher les horaires d'ouverture à l’extérieur du bâtiment ou sur la porte de celui-ci
	4	Améliorer la signalétique extérieure pour rendre plus visible le bâtiment
	5	Positionner un chevalet pour indiquer si besoin l'absence de l'agent d'accueil
	6	Mettre en place à l'accueil un présentoir avec les brochures récapitulant les conditions d'accès et les horaires d'ouverture des différents services
	7	Réorganiser les localisations géographiques des différents services pour rendre ceux accueillant le plus d'usagers plus facile d'accès
	8	Créer un onglet "accès" ou "comment nous rejoindre" sur le site Internet
	9	Insérer des plans d’accès en ligne sur les différents sites de renseignement et préciser les conditions de stationnement sur chacun des sites
	10	Réalisation d'une carte identifiant les places de stationnement (y compris handicapés) aux alentours de la préfecture - publication sur le site internet
	11	Créer une plaquette présentant les horaires d'ouverture / n° de téléphone par service, à diffuser auprès des mairies et autres services publics
	12	Informer les usagers sur le temps d’attente estimé à l’accueil (cf. Bonnes pratiques 6.2.6)
	Formalisation de processus internes / Formation des agents	
	13	Faire une revue qualité des différents documents existants servant à informer les usagers
	14	Rédiger une fiche de procédure relative à la prise de rendez-vous
	15	Vérifier l’homogénéité des horaires d’ouverture des différents services
	16	Définir un processus et un calendrier de mise à jour de chaque support d’information

Engagement 2 : Informer sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services (2/3)

Canal	N°	Levier
Physique	**Communication / Information des agents**	
	17	Communiquer davantage sur les services recevant sur rendez-vous (notamment via le site internet)
	18	Créer un site web dédié pour diffuser l'ensemble des informations nécessaires
	19	Communiquer auprès d'usagers ciblés sur les possibilités de procédures dématérialisées
	20	Utiliser les ordinateurs comme supports de communication en passant des écrans de veille indiquant pas exemple les horaires d'ouverture
	21	Mentionner dans les supports de communication des heures traditionnellement creuses / heures d'affluence
	22	Communiquer sur les modalités de prise de rendez-vous sur l'ensemble des support de communication
	23	Harmoniser les supports d'informations (boîte vocale, site internet, annuaire, supports visuels à l'accueil…) et vérifier que les informations diffusées sur chacun de ces supports sont à jour
	24	Recenser les différents sites internet communiquant les adresses et les horaires d'ouverture (pages jaunes, service-public.fr, etc.) et les mettre à jour
	25	Réfléchir à des outils pour communiquer efficacement en cas de déménagement et mettre à jour les documents
	26	En cas de changement d'adresse de site internet, laisser un lien vers le nouveau site sur l'ancien
	27	Faire une formation des agents d'accueil sur les missions remplies par l'administration lors de leur recrutement pour qu'ils aient une meilleure compréhension et puissent mieux renseigner les usagers
	28	Communiquer dans la presse et la radio locale pour rappeler les horaires d'ouverture ou informer de leurs changements
	29	Vérifier et actualiser si besoin les informations relatives aux antennes d'un même réseau : exemple : information sur les sous-préfectures sur les sites des préfectures / informations sur les tribunaux d'instance sur le site du tribunal de grande instance
	30	Mettre en commun le mode de réservation des salles
	31	Informer les usagers des canaux mis à leur disposition (site Internet, affichage, mise jour des courriers, courriels, brochures, etc.) (cf. Bonnes pratiques 6.2.6)

Engagement 2 : Informer sur les conditions d’accès et d’accueil dans nos services (3/3)

Canal	N°	Levier
Téléphonique	32	Faire inscrire la ligne de l'accueil et les lignes directes des services dans l'annuaire
	33	Revoir l'architecture du serveur vocal
	34	Vérifier le fonctionnement des boîtes vocales et le diffuser aux agents / Revoir les messages d'accueil
	35	Enregistrer un message d'attente pour l'usager avant la prise d’appel par les standardistes indiquant le nom de l'administration (ou service) et la présentant
	36	Rédiger un script de messagerie commun à l'ensemble des boîtes vocales
	37	Inclure les horaires d'ouverture et les adresses mails des agents dans le message téléphonique du standard et des lignes directes
	38	Sensibiliser les agents sur la nécessité de transférer la ligne ou de mettre en place sa messagerie
	39	Modifier le message du répondeur en cas de modification ponctuelle des horaires
	40	Rappeler à l'ensemble des agents de mettre systématiquement le répondeur le soir en quittant le bureau
	41	Mettre le message d'accueil lorsqu'un agent est en ligne plutôt qu'une sonnerie normale ou une sonnerie occupée
	42	Informer les usagers sur le temps d’attente estimé au téléphone (cf. Bonnes pratiques 6.2.6)
Courrier	43	Joindre aux courriers de convocations envoyés aux usagers un plan d'accès du site ainsi que les horaires d'ouverture du service concerné
Courriel	44	Inscrire les adresses génériques des services sur tous les supports de communication utilisés (par exemple les plaquettes d’information distribuées aux usagers
	45	Mettre les adresses génériques des services sur les sites internet (mon service public et sites dédiés)
	46	Communiquer aux usagers les boites fonctionnelles plutôt que les boîtes des agents
	47	Communiquer les adresses courriels sur l'ensemble des supports de communication utilisés
	48	Inclure dans la signature automatique des courriels un lien indiquant les conditions d'accès au site
	49	Formaliser la procédure de gestion de l'annuaire des adresses courriels

Engagement 3 : Orienter vers le bon service (1/4)

Canal	N°	Levier
Physique	**Signalétique / aménagement du site**	
	1	Améliorer l'affichage d'orientation dans le hall d'accueil
	2	Améliorer la signalétique pour rendre plus visible le poste d'accueil
	3	Afficher un plan de l'ensemble du bâtiment à l'accueil pour aider les usagers à se repérer. Afficher également ce plan aux endroits importants en indiquant à l'usager ou il se situe sur le plan
	4	Mettre en place une fiche d'orientation à donner à l'usager pour faciliter son orientation
	5	Mettre en place des panneaux plus voyants (affichage complet dans le hall)
	6	Mettre un tableau d'orientation dans le hall d'accueil avec la liste des services par étage et remettre ce tableau à chaque étage
	7	Mettre en place une signalétique dans les couloirs (système de drapeaux)
	8	Choisir un code couleur par service afin d'aider l'orientation dans les locaux à l'aide de pastilles de couleurs
	9	Rénover et clarifier la signalétique indiquant les différents bureaux (indiquer les numéros de bureau) et les différents services
	10	Réaliser un point signalétique à chaque étage avec un plan, les numéros de bureaux et un rappel des activités du service
	11	Mettre les noms et les fonctions des agents sur les portes des bureaux
	12	Installer un panneau à l'accueil pour récapituler les réunions, leur objet et la salle dans laquelle elles se déroulent
	13	Informer l'agent d'accueil pour qu'il affiche les plannings des réunions publiques sur les portes des salles
	14	Installer des panneaux électroniques indiquant les réunions/audiences du jour
	15	Mise en place d'une signalétique mobile lors de réunions ou de formations pour les intervenants extérieurs

Engagement 3 : Orienter vers le bon service (2/4)

Canal	N°	Levier
Physique	**Formalisation de processus internes / Formation des agents**	
	16	Systématiser le remplacement à l'accueil par la même personne
	17	Mettre en place la pratique suivante : l'agent d'accueil prévient tout agent qui reçoit un usager de l'arrivée de ce dernier
	18	Formaliser une liste des questions les plus souvent posées sur le site internet de l'institution concernée (préfecture / sous préfecture / Inspection académique…)
	19	Créer un glossaire interne au service des agents (sigles et démarches traitées en précisant systématiquement le service responsable) / Mettre à disposition des usagers un glossaire allégé de celui-ci
	20	Réaliser / mettre à jour les fiches de présentation des différents services et du poste accueil: un "qui fait quoi" à disposition des agents d'accueil et des usagers
	21	Réaliser un organigramme avec chacun des services et leurs attributions exactes et le transmettre aux agents de l'accueil, du standard téléphonique et du routage courrier (et courriel éventuellement)
	22	Créer un fichier partagé sur l'intranet (ou logiciel spécialisé) pour la gestion du planning des salles
	23	Rédiger une note de service, avec une annexe spécifique détaillant les bonnes pratiques à appliquer pour l'accueil via le canal physique; rappel de l'engagement Marianne en référence à chacune de ces bonnes pratiques
	Information / Communication	
	24	Réaliser une liste avec les noms des services / n° / n° de bureau à donner aux agents de l'accueil
	25	Mettre en place une communication ponctuelle après des déplacements de bureaux ou de services
	26	Communiquer les changements de procédures touchant le grand public auprès des télévisions locales
	27	Signaler sur les supports de communication / site Internet qu'en dehors des horaires d'ouverture de la sous-préfecture XX, les appels sont orientés vers la Préfecture XX

Engagement 3 : Orienter vers le bon service (3/4)

Canal	N°	Levier
Téléphonique	**Contacts**	
	28	Actualiser les listes de contacts internes et les diffuser à l'ensemble des agents pour faciliter les transferts d'appel
	29	Communiquer une meilleure information au standard en mettant à disposition de l'accueil des fiches (nom de la personne / numéro) sur tous les postes
	30	Réaliser un "qui fait quoi" détaillé présentant l'ensemble des personnes du service et leur activité utilisable par les agents d'accueil et les usagers
	31	Réaliser un organigramme avec chacun des services et leurs attributions exactes et le transmettre aux agents de l'accueil, du standard téléphonique et du routage courrier (et courriel éventuellement)
	32	Définir une procédure (et un responsable de celle-ci) de mise à jour des coordonnés de l'administration
	33	Donner aux agents d'accueil un "qui fait quoi" des administrations partenaires
	34	Réaliser un annuaire des contacts externes utiles et le diffuser à l'ensemble des agents d'accueil
	Formalisation de processus internes / Formation des agents	
	35	Faire une formation des agents d'accueil sur les missions remplies par l'administration lors de leur recrutement pour qu'ils aient une meilleure compréhension et puissent mieux renseigner les usagers
	36	Formaliser les procédures de traitement des appels (ex : le standard renvoie vers le secrétariat des services, qui ont en charge le suivi de la disponibilité des agents de leur service)
	37	Fournir aux agents de l'accueil téléphonique une liste de questions à poser pour faire préciser le besoin de l'usager
	38	Demander aux agents de l'accueil téléphonique de systématiquement reformuler la demande des usagers pour s'assurer de sa bonne compréhension
	39	Annoncer à l'usager le nom de l'interlocuteur et / ou le service vers lequel il va être orienté avant la transmission de l'appel
	40	Basculer systématiquement la ligne vers l'accueil physique ou vers la personne de remplacement en cas d'absence de l'agent au standard
	41	Formaliser une bonne pratique: transmission des appels aux secrétariats des services et non directement aux gestionnaires
	42	Inciter les agents à transférer directement les appels vers le service concerné plutôt que de renvoyer au standard
	43	Inciter les agents des services à communiquer les numéros de téléphone directes des services ouverts aux usagers plutôt que les numéros d'accueil

Engagement 3 : Orienter vers le bon service (4/4)

Canal	N°	Levier
Téléphonique	44	Développer le rappel de l'usager
	45	Constituer des arbres de renvois par service pour qu'un usager soit diriger vers un autre agent en cas d'absence
	46	Mettre en place une permanence téléphonique dans les services
	47	Enregistrer un message avant la prise d'appel par les standardistes indiquant à l'usager la mise en relation avec le standard pour qu'il se prépare à préciser le thème de son appel pour faciliter le traitement de sa demande
	48	Diffuser une note en interne sur le fonctionnement des téléphones : transfert des appels, fonctionnement des boites vocales…
	Information / communication / appels contacts externes	
	49	Donner aux agents de l'accueil des fiches récapitulatives des congés ou absence des agents
	50	Faire inscrire la ligne de l'accueil et les lignes directes des services sur le site internet
	51	Afficher uniquement le numéro du standard dans l'annuaire Pages Jaunes
	52	Réfléchir sur les numéros communiqués aux usagers dans les plaquettes d'accueil ou autres support (faut-il en communiquer plus / moins?)
Courrier	53	Sensibiliser les agents pour notifier systématiquement le service courrier en cas d'erreur de routage
	54	Vérifier / modifier la charte graphique des courriers
	55	Réaliser un organigramme avec chacun des services et leurs attributions exactes et le transmettre aux agents de l'accueil, du standard téléphonique et du routage courrier (et courriel éventuellement)
	56	Identifier un référent pour la mise à jour de l'annuaire par service
	57	Vérifier l'utilisation de la charte graphique pour les courriers
Courriel	58	Réaliser un organigramme avec chacun des services et leurs attributions exactes et le transmettre aux agents de l'accueil, du standard téléphonique et du routage courrier (et courriel éventuellement)
	59	Décliner la charte graphique courrier au courriel
	60	Vérifier la capacité d'archivage des boîtes mails en préalable au développement du canal courriel

Engagement 4 : Faciliter les démarches aux personnes à mobilité réduite (1/2)

Canal	N°	Levier
Physique	**Signalétique / aménagement du site**	
	1	Constituer un groupe de travail pour adapter la signalétique et définir un parcours adapté pour les personnes à mobilité réduite, en lien avec les associations concernées
	2	Renforcer la signalétique destinée aux personnes handicapées (bureau de confidentialité, toilettes, possibilité d'une assistance…)
	3	Renforcer la signalétique indiquant les aménagements pour les personnes à mobilité réduite à l'extérieur du bâtiment
	4	Apposer une affiche rappelant la civilité : priorité aux femmes enceintes ou accompagnées d'enfant(s) de moins de 4 ans, invalides de guerre, personnes à mobilité réduite
	5	Garantir l'usage du mobilier destiné aux personnes handicapées (table à hauteur de chaise - signalétique qui en réserverait prioritairement l'usage aux personnes à mobilité réduite)
	6	Etudier avec la mairie la possibilité d'obtenir plus de places pour les personnes à mobilité réduite
	Formalisation de processus internes / Formation des agents	
	7	Systématiser la règle suivante : lorsqu'une personne en difficulté ou à mobilité réduite se rend à l'administration concernée, la personne du service concerné se déplace pour aller la chercher
	8	Rédiger une note de services pour définir et diffuser à l'ensemble des agents les règles pour l'accueil des personnes à mobilité réduite / personnes en difficulté
	9	Renforcer le rôle de l'accueil dans la prise en charge des personnes à mobilité réduite et en difficulté
	10	Réaliser une fiche d' accueil pour la prise en charge des personnes à mobilité réduite
	11	Charger un ou deux agents d'aider ou accompagner les personnes à mobilité réduite ou en difficulté lorsqu'elles se présentent
	12	Sensibiliser les agents de l'accueil pour une prise en charge adaptée des personnes à mobilité réduite et des personnes en difficulté

Engagement 4 : Faciliter les démarches aux personnes à mobilité réduite (2/2)

Canal	N°	Levier
Physique	13	Installer des aménagements respectant les normes définies permettant de faciliter l'accueil des personnes à mobilités réduites (rampes d'accès, ascenseur…)
	14	Formaliser une procédure d'accueil sur rendez-vous des usagers handicapés dans des locaux accessibles situés au rez-de-chaussée
	Information / communication	
	15	Communiquer en interne sur le processus d'accueil des personnes à mobilité réduite
	16	Compléter sur les pages web l'information à destination des personnes handicapées (préciser par exemple si la prise de rendez-vous est possible)
	17	Communiquer sur le site Internet sur le fait qu'il est préférable que les personnes à mobilité réduite informent en avance de leur venue (pour qu'un agent soit présent…)
	18	Mentionner sur le site internet le nombre de places handicapées disponibles et leur emplacement
	19	Développer sur Internet la prise de rendez-vous en ligne (cf. Bonnes pratiques 6.2.6)
Téléphonique	20	Annoncer dans le message téléphonique la présence de places handicapées à proximité de l'administration

Engagement 5 : S’adapter aux personnes en difficulté

Canal	N°	Levier
Physique	**Communication / formation**	
	1	Mettre en place une formation en interne sur l'accueil des usagers en difficulté
	2	Proposer des formations aux langues étrangères au personnel d'accueil (dans le cadre des formations interministérielles)
	3	Systématiser le partage d'expériences au sujet des personnes en difficulté
	4	Mettre à disposition des usagers une liste d'interprètes
	5	Rédiger un fichier des langues étrangères (ou langage des signes) parlées par les agents et le communiquer à l'accueil qui pourra contacter ces agents si besoin
	6	Mettre sur l'intranet par exemple ou sur un support papier un espace pour que les agents puissent donner leurs expériences instructives / idées nouvelles pour accueillir et gérer les personnes en difficulté
	Formalisation de processus internes	
	7	Lancer une réflexion sur la prise en charge des personnes déficientes visuelles ou auditives
	8	Recevoir les usagers en difficulté dans une salle d'attente
	9	Systématiser la règle suivante : lorsqu'une personne en difficulté ou à mobilité réduite se rend à l'administration concernée, la personne du service concerné se déplace pour aller la chercher

Engagement 6 : Accueillir avec courtoisie et donner le nom de l'interlocuteur

Canal	N°	Levier
Physique	**Sensibilisation des agents / communication**	
	1	Diffuser un script de bon accueil à tous les agents
	2	Réaliser des visites mystères dans les différents services pour juger de la qualité d'accueil
	3	Inciter les agents à dire bonjour spontanément aux usagers
	4	Mettre un chevalet sur le bureau d'accueil, du type : "Aujourd'hui vous êtes accueillis par Mr xxx ou Madame xxxx"
	5	Informer les agents de l'accueil des interventions ponctuelles (ex : interventions de services techniques, services travaux…)
	6	Rédiger une note de communication pour rappeler les bonnes pratiques de l'accueil et sensibiliser les agents à l'importance de l'accueil
	7	Installer un panneau de bienvenue dans l'entrée
	8	Faire un état des lieux des formations d'accueil et éventuellement proposer des formations complémentaires
	9	Mettre systématiquement au moins un agent à l'accueil même pendant le déjeuner
	10	Communiquer régulièrement à l'ensemble des agents l'existence d'une formation "accueil"
	11	Sensibiliser et former à l'esprit de service (cf. Bonnes pratiques 6.2.6)
Téléphonique	12	Se présenter (nom / Service) en décrochant
	13	Enregistrer un message d'attente pour l'usager avant la prise d'appel par les standardistes indiquant le nom de l'administration (ou service) et la présentant
	14	Systématiser l'identification via un nom de service lors de l'accueil téléphonique (communication Marianne); identifier les services pour lesquels les agents doivent se présenter intuitu personae
	15	Mettre en place un suivi du nombre d'agents formés à l'accueil (vs le nombre d'agents en contact avec l'usager)
	16	Rédiger un script commun et poli de présentation des services et des agents
	17	Communiquer régulièrement à l'ensemble des agents l'existence d'une formation "accueil"
Courrier	18	Communiquer régulièrement à l'ensemble des agents l'existence d'une formation "accueil"
Courriel	19	Communiquer régulièrement à l'ensemble des agents l'existence d'une formation "accueil"

Engagement 7 : Faciliter la constitution des dossiers (1/3)

Canal	N°	Levier
Physique	**Signalétique / aménagement du site**	
	1	Mettre en place une signalétique dans les couloirs (système de drapeaux)
	2	Rénover et clarifier la signalétique indiquant les différents bureaux (indiquer les numéros de bureau) et les différents services
	3	Supprimer les informations obsolètes dans le hall d'accueil
	Formalisation de processus internes / Formation des agents	
	1	Réaliser une fiche récapitulative des horaires d'ouverture et de tous les numéros de téléphone des services / Diffuser cette fiche au standard
	2	Compiler et mettre à disposition des fiches support expliquant le rôle d'un agent pour les remplaçants de celui-ci
	3	Réaliser un organigramme avec chacun des services et leurs attributions exactes et le transmettre aux agents de l'accueil, du standard téléphonique et du routage courrier (et courriel éventuellement)
	4	Créer un glossaire interne au service des agents (sigles et démarches traitées en précisant systématiquement le service responsable) / Mettre à disposition des usagers un glossaire allégé de celui-ci
	5	Diffuser un lexique des termes spécifiques à destination des agents
	6	Demander aux agents de l'accueil d'appeler les agents des services pour qu'ils prennent en charge les usagers au lieu de demander aux usagers d'aller chercher les agents de chaque service
	7	Mettre en place des réunions régulières entre les personnels des guichets et de l' accueil pour mettre à jour les informations (ex : évolution réglementaire / nouvelle pièce administrative à fournir…)
	8	Faire un retour d'informations systématique vers l'accueil en cas d'erreur dans la vérification des dossiers pour des procédures (ex : dossier de carte grise)
	9	Créer un site participatif type wikipedia dédié à l'accueil dans lequel les agents pourraient laisser des questions afin que les autres agents apportent des réponses
	10	Organiser des sessions de formation interne de découverte du site internet pour les agents d'accueil pour qu'ils connaissent mieux l'administration dans sa globalité
	11	Renseigner un tableau de bord des demandes transmises à d'autres services (date de transmission, service recevant la demande…)
	12	Harmoniser les pièces demandées pour une même procédure dans les différents sites (ex : dans une préfecture et une sous préfecture on ne demande pas exactement les mêmes pièces pour les certificats d'immatriculation)

Engagement 7 : Faciliter la constitution des dossiers (2/3)

Canal	N°	Levier
Physique	**Information / Communication à destination des usagers**	
	13	Installer des écrans dans les halls pour diffuser des messages d'information sur les procédures
	14	Réaliser une fiche récapitulative des horaires d'ouverture et distribuer cette fiche aux usagers
	15	Traduire en langue étrangère les principaux documents d'information
	16	Diffuser un lexique des termes spécifiques à destination des usagers
	17	Réaliser des fiches pratiques simples à distribuer aux usagers expliquant les principales démarches
	18	Indiquer dans les convocations envoyées aux usagers l'ensemble des pièces qu'ils devront fournir
	19	Rédiger et transmettre à l'usager la check list des pièces à fournir pour le renouvellement d'une pièce administrative (ex:carte grise). Mettre ces listes en ligne
	20	Rédiger un paragraphe pédagogique sur l'ensemble des démarches accessibles en ligne
	21	Intégrer sur le site internet de l'administration un tableau récapitulatif de ses missions
	22	Mettre à disposition des usagers un glossaire allégé des sigles et démarches traitées en précisant systématiquement le service responsable
	23	Préparer une affiche indiquant aux usagers la nouvelle organisation de l'Etat dans le département notamment la répartition des démarches entre préfecture et sous-préfectures
	24	Aménager une pièce permettant aux usagers d'étudier leurs dossiers
	25	Elaborer une enquête de satisfaction usagers . Fréquence de mise à jour annuelle . Elaborer également la procédure d'enquête (modalités d'échantillonnage, porteurs, modalités de restitution)
	26	Rendre autonomes les usagers dans l'utilisation des démarches en ligne (FAQ, contenus dynamiques, etc.) (cf. Bonnes pratiques 6.2.6)
	Nouveaux processus internes	
	27	Mettre en place des agents qui contrôlent la complétude des dossiers de l'usager dans les files d'attente de renouvellement de papier pour que l'usager n'attende pas pour rien
	28	Insister dans les documents de communication sur les pièces demandées pour certaines procédures qui ne sont pas demandées dans les autres départements
	29	Etudier la possibilité de mettre en ligne des formulaires en version modifiable (saisie directe dans les champs au lieu d'une saisie manuelle)
	30	Etudier l'hypothèse d'un renforcement de l'accueil lors des pics d'activité
	31	Développer sur internet la prise de rendez-vous en ligne (cf. Bonnes pratiques 6.2.6)

Engagement 7 : Faciliter la constitution des dossiers (3/3)

Canal	N°	Levier
Téléphonique	32	Réaliser des fiches techniques pour les agents du standard sur les procédures les plus courantes pour qu'ils puissent répondre à un premier niveau de questions au lieu de transférer l'appel systématiquement
	33	Elaborer une enquête de satisfaction usagers . Fréquence de mise à jour annuelle . Elaborer également la procédure d'enquête (modalités d'échantillonnage, porteurs, modalités de restitution)
Courrier	34	Relire et modifier si besoin les courriers types actuels
	35	Elaborer une enquête de satisfaction usagers . Fréquence de mise à jour annuelle . Elaborer également la procédure d'enquête (modalités d'échantillonnage, porteurs, modalités de restitution)
Courriel	36	Elaborer une enquête de satisfaction usagers . Fréquence de mise à jour annuelle . Elaborer également la procédure d'enquête (modalités d'échantillonnage, porteurs, modalités de restitution)
	37	Mettre en place des règles en matière d'archivage avec un dossier dédié et partagé
	38	Rédiger un lexique des sigles ou termes administratifs les plus fréquents et le diffuser aux agents (en laisser éventuellement en libre service pour les usagers)

Engagement 8 : Veiller au confort des espaces d’accueil et d’attente (1/2)

Canal	N°	Levier
Physique	**Confort des usagers**	
	1	Mettre à disposition suffisamment de chaises
	2	Mettre à disposition un fond sonore / vidéo dans le hall
	3	Mettre en place des points d'eau
	4	Mettre à disposition des usagers des revues
	5	Améliorer l'aération du hall
	6	Améliorer l'éclairage du hall
	7	Chercher à réduire le bruit (bien placer la machine à café ou autres objets)
	8	Définir un niveau de bruit acceptable en fonction de la salle et faire respecter ce niveau de bruit (pancartes, rappels à l'ordre)
	9	Insonoriser les salles
	10	Mettre des pancartes "interdiction de téléphoner" dans les salles d'attente
	11	Assurer l'hygiène dans les toilettes (employés de ménage, pancartes pour les usagers)
	12	Améliorer l’entretien des espaces d’accueil (ménages plus réguliers / pancartes de sensibilisation à la propreté du lieu)

Engagement 8 : Veiller au confort des espaces d’accueil et d’attente (2/2)

Canal	N°	Levier
Physique	**Organisation de l'accueil / signalétique**	
	13	Réorganiser l'accueil
	14	Se doter d'un gestionnaire de file d'attente
	15	Mettre en place des panneaux d'affichage distincts pour les différents types de demandes usagers (ex : certificat d'immatriculation, permis de conduire…)
	16	Adopter une signalétique de feux de couleurs pour indiquer si un guichet est disponible ou non
	17	Mettre en place des salles / bureaux isolés favorisant la confidentialité des usagers pour les procédures s'y prêtant
	18	Installer des semi-cloisons entre les guichets pour favoriser la confidentialité des usagers
	19	Créer un fichier partagé sur l'intranet (ou logiciel spécialisé) pour la gestion du planning des salles

Engagement 9 : Répondre clairement aux courriers et courriels

Canal	N°	Levier
Courrier	**Normage des courriers / courriels**	
	1	S'assurer que les sigles sont bien écrits en toutes lettres dans les courriers aux usagers
	2	Relire et modifier si besoin les courriers types actuels
	3	Créer de nouveaux courriers-types
	4	Recenser l'ensemble des courriers-types transmis par les services, Identifier ceux qui font le plus souvent l'objet de confusion pour l'usager, améliorer leur rédaction
	5	Indiquer sur les courriers l'adresse physique et l'adresse de correspondance
Courriel	6	Systématiser l'emploi des signatures automatiques dans les courriels
	7	Définir le périmètre d'emploi des boîtes courriel fonctionnelles, et des boîtes courriels nominatives des agents
	8	Décliner la charte graphique courrier aux courriels
	9	Indiquer sur les courriels l'adresse physique et l'adresse de correspondance
	10	Sensibiliser le personnel sur la procédure de traitement des courriels
	Information / communication	
	11	Rédiger et diffuser une note / mode d'emploi à destination des agents concernant les principes de rédaction des courriels
	12	Rédiger et diffuser un guide des formules de politesse
	13	Dispenser une formation à l'ensemble des agents concernant le style à adopter dans les courriels (introduction , conclusions, formules de politesse ….)
	14	Assurer l'accès permanent à la boîte fonctionnelle de chaque service (ex : cas d'absence du référent)

Engagement : 10 - Répondre aux courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés (1/2)

Canal	N°	Levier
Courrier	**Suivi des courriers**	
	1	Mener une action de sensibilisation auprès des agents sur le respect du délai de 15 jours pour une réponse
	2	Systématiser les accusés de réception
	3	Vérifier et lister pendant une courte période (une semaine par exemple) les dates d'arrivée des courriers et les dates d'envoi de courriers de réponse ou d'attente, afin de calculer le délai écoulé
	4	Sensibiliser les agents pour notifier systématiquement le service courrier en cas d'erreur de routage
	5	Harmoniser quand c'est possible les pratiques d'enregistrement des courriers entre les différents services
	6	Réaliser un organigramme avec chacun des services et leurs attributions exactes et le transmettre aux agents de l'accueil, du standard téléphonique et du routage courrier (et courriel éventuellement)
	7	Créer un tableur d'enregistrement et de suivi des courriers reçus (ou adopter un logiciel spécifique)
	8	Vérifier l'utilisation de la charte graphique pour les courriers
	9	Identifier le périmètre exact des courriers et courriels à suivre pour le respect du délai de 15 jours
	10	Enregistrer dans chaque service les courriers nécessitant une réponse en indiquant lors de l'enregistrement le délai de réponse envisagé
	11	Identifier dans chaque service un agent responsable de l'enregistrement du courrier
	Courriers-types	
	12	Rédiger des courrier-types informant l'usager de la prise en compte de sa demande et du délai de traitement nécessaire ; préciser les cas d'emploi de ces courriers
	13	Relire et modifier si besoin les courriers types actuels
	14	Généraliser les lettres d'attente, en cas de complexité du dossier / délais supplémentaires

Engagement : 11 - Répondre aux courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés (1/2)

Canal	N°	Levier
Physique	**Formalisation de processus internes**	
	1	Inscrire les adresses électroniques des différents services sur les différents supports de communication
	2	Elaborer un processus de validation des courriels par les chefs de service
	3	Répondre par courriel à un courrier dans lequel l'usager a fait figurer son adresse de courrier électronique
Courriel	**Sensibilisation / Formation des agents**	
	4	Sensibiliser les agents sur le délai de traitement de 5 jours maximum ; a minima, inciter à envoyer un accusé de réception
	5	Sensibiliser régulièrement les agents sur les engagements Marianne et leurs liens avec les bonnes pratiques d'emploi des messageries électroniques (mises en copie, messages d'absence, etc.)
	6	Définir la procédure pour le traitement des courriels, notamment en cas de demandes complexes ou avec contenu sensible
	7	Conduire une formation interne sur l'utilisation des messageries électroniques
	8	Rédiger et diffuser une note / mode d'emploi à destination des agents concernant les principes de rédaction des courriels
	9	Diffuser un guide de bonnes pratiques concernant le canal courriel (réponse automatique, courrier d'attente, etc.)
	10	Elaborer une notice d'utilisation des courriels
	11	Informer les agents de la possibilité de rendre lisible une boite courriel à un autre agent / leur expliquer comment faire
	Utilisation de boîtes fonctionnelles	
	12	Définir le périmètre d'emploi des boîtes courriel fonctionnelles, et des boîtes courriels nominatives des agents
	13	Mutualiser les boîtes courriel fonctionnelles
	14	Revoir la règle d'affectation des courriels sur les boîtes génériques
	15	Identifier pour chaque boite de service un responsable et un suppléant
	16	Emettre la nouvelle consigne de mettre en copie de la réponse la personne ayant transféré le courriel
	17	Classer les courriels dans des répertoires de façon à s'assurer d'une réponse dans les 5 jours
	18	Mettre en place un système de suivi des courriels envoyés sur la boîte fonctionnelle : envoyer un accusé réception à l'usager en mettant en copie le service ou la personne chargée du traitement de sa demande

Engagement : 11 - Répondre aux courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés (2/2)

Canal	N°	Levier
Courriel	**Suivi des courriels**	
	19	Mettre en place un tableau par service de suivi des courriels traités
	20	Mettre en place un système de suivi des courriels en créant un dossier partagé des courriels reçus et des réponses envoyées
	21	Systématiser et homogénéiser les indications et réponses automatiques en cas d'absence prolongée du bureau
	22	Envoyer un accusé de réception indiquant le délai prévisionnel de traitement de la demande pour chaque courriel reçu
	23	Rédiger un courriel d'absence type incluant date de retour, adresse de la boite générique du service ou d'un suppléant, coordonnées d'un suppléant, période de retour de l'agent…
	24	Transférer les courriel d'attente aux agents concernés
	25	Mentionner les adresses courriel dans les courriers de réponse
	26	Définir la procédure de validation et d'archivage des courriels et élaborer des courriels-types avec charte graphique et mentions obligatoires pour toute nouvelle activité utilisant les courriels
	27	Définir quels type de mails doivent être validés avant envoi par en responsable d'équipe et élaborer un processus de validation
	Autres	
	28	Utiliser de façon systématique les fonctionnalités d'anti spam
	29	Expérimenter l'utilisation du courriel à de nouvelles activités (ex : pour les permis de conduire)
	30	Limiter les impressions de courriels aux courriels importants
	31	Vérifier la capacité d'archivage des boîtes mails et demander si besoin à l'augmenter pour développer l'utilisation de ce canal
	32	Inscrire les adresses électroniques des différents services sur les différents supports de communication

Engagement : 12 – Prendre en charge les appels téléphoniques en moins de 5 sonneries (1/3)

Canal	N°	Levier
Téléphonique	**Sensibilisation / Formation des agents à la prise en charge des appels téléphoniques**	
	1	Diffuser une note en interne pour apprendre à se servir des téléphones : transfert des appels / fonctionnement des boites vocales
	2	Formaliser des bonnes pratiques sur l'utilisation des postes téléphoniques: enregistrer des messages d'absence; basculer les appels sur le standard en cas d'absence
	3	Réaliser des fiches techniques pour les agents du standard sur les procédures les plus courantes pour qu'ils puissent répondre à un premier niveau de questions au lieu de transférer l'appel systématiquement
	4	Communiquer auprès des agents pour qu'ils développent la prise de rendez-vous téléphonique

Engagement : 12 – Prendre en charge les appels téléphoniques en moins de 5 sonneries (2/3)

Canal	N°	Levier
Téléphonique	**Transfert d'appel**	
	5	Mettre en place un standard téléphonique avec un agent dédié
	6	Retravailler la présentation de l'annuaire téléphonique pour qu'il soit plus simple de l'utiliser
	7	Vérifier que les postes sont bien configurés pour rebasculer vers le standard au bout de 5 sonneries / faire la modification si nécessaire
	8	Définir la procédure de remplacement en cas d'absence d'un agent (basculer les appels vers un agent de remplacement, vers l'accueil?)
	9	Inciter les agents du standard à visiter les différents services pour mieux les connaître et ainsi mieux transférer les appels
	10	Actualiser les listes de contacts internes et les diffuser à l'ensemble des agents pour faciliter les transferts d'appel
	11	Permettre un renvoi des appels du standard vers le répondeur après X sonneries
	12	Sensibiliser les agents au transfert d'appel en cas d'absence (quand transfert possible)
	13	Vérifier le fonctionnement du transfert d'appel
	14	Vérifier que le standard permet un accès direct sur messagerie après X sonneries si oubli du transfert d'appel
	15	Sensibiliser les agents sur la procédure d'interception des appels
	16	Installer à l'accueil un poste téléphonique muni d'un annuaire intégré permettant de contacter les agents en tapant les premières lettres de leurs noms
	17	Mettre en place une permanence téléphonique dans les services
	18	Organiser le renvoi des lignes téléphoniques
	19	Lorsqu'un appel est transféré à un service, réduire à 5 le nombre de sonneries avant que l'usager soit redirigé vers le standard
	20	Rappeler aux personnels de régulièrement communiquer leurs absences
	21	Transmettre systématiquement les plannings de congés et de réunions au secrétariat des services concernés
	22	Mettre en place un planning partagé des absences/indisponibilités (ex : réunion) accessibles aux agents de l'accueil
	23	Adopter un gestionnaire d'absence permettant la prise en compte des absences temporaires (réunions)
	24	Vérifier la présence de l'agent avant de transférer un appel vers celui-ci
	25	Proposer aux usagers une heure de rappel vers les services gestionnaires (privilégier les heures creuses)

Engagement : 12 – Prendre en charge les appels téléphoniques en moins de 5 sonneries (3/3)

Canal	N°	Levier
Téléphonique	**Utilisation de la messagerie**	
	26	Mettre en place des messageries sur l'ensemble des lignes directes
	27	Vérifier le fonctionnement des boîtes vocales et le diffuser aux agents / Revoir les messages d'accueil
	28	Harmoniser l'usage des répondeurs en fonction des services
	29	Mettre en place un message spécifique lorsque la ligne est occupée pour informer l'usager que l'agent demandé est en ligne et qu'il peut attendre ou rappeler dans quelques minutes
	30	Rédiger un script de messagerie commun à l'ensemble des boîtes vocales
	31	Inclure les horaires d'ouverture et les adresses mails des agents dans le message téléphonique du standard et des lignes directes
	32	Enlever le message d'accueil pour l'usager pour une ligne directe non occupée pour que cela sonne normalement. Mettre le message uniquement après 6 sonneries
	33	Basculer les appels sur une messagerie lorsqu'un appel arrive sur un agent qui est déjà en ligne
	34	Mettre en place un message spécifique lorsque la ligne est occupée pour informer l'usager que l'agent demandé est en ligne et qu'il peut attendre ou rappeler dans quelques minutes
	35	Réduire à 2 sonneries le temps de latence avant le lancement de la messagerie vocale pour une ligne occupée
	Autres	
	36	Indiquer les horaires de permanence de l'accueil téléphonique sur le site internet
	37	Contacter le prestataire des services de téléphone pour voir quelles extractions statistiques sont possibles (nombre de décrochés avant 5 sonneries); décider en fonction de son retour des modalités de contrôle

Engagement : 13 – Répondre avant 15 jours ouvrés aux suggestions – réclamations

Canal	N°	Levier
Courriel	**Gestion des réclamations**	
	1	Définir une procédure de traitement et prise en compte des réclamations
	2	Mentionner sur le site Internet une adresse pour l'envoi des réclamations par les usagers
	3	Envisager avec le webmestre la possibilité de mettre en place sur le site Internet une boîte à idées / boîte de suggestions / boîte de dialogue
Courrier	4	Nommer des responsables de la réponse aux réclamations
	5	Définir le périmètre d'application du tableau de suivi des courriers
	6	Systématiser les accusés de réception
	7	Définir la procédure de traitement et de suivi des suggestions-réclamations (acteurs, partage des responsabilités, indicateurs,…)
	8	Créer un tableur d'enregistrement et de suivi des courriers reçus (ou adopter un logiciel spécifique)
Physique	9	Définir la procédure de suivi des suggestions - réclamations (acteurs, partage des responsabilités, indicateurs,…)
	10	Placer à l'accueil une boîte dans laquelle les usagers peuvent déposer des réclamations. Indiquer sur cette boîte que les réclamations seront traitées dans un délai de 15 jours ouvrés

Engagement : 14 - Mesurer annuellement la satisfaction et informer des résultats

Canal	N°	Levier
Physique	1	Réaliser une enquête de satisfaction annuelle
	2	Afficher un résumé des résultats de l'enquête annuelle de satisfaction dans le hall d'accueil
	3	Communiquer sur la démarche d'amélioration de l'accueil en interne par le biais du petit journal par exemple
	4	Systématiser la mesure de la satisfaction à chaud aux différents étapes de la relation usager (cf. Bonnes pratiques 6.2.6)

Engagement : 15 – Impliquer notre personnel dans l’amélioration de l’accueil

Canal	N°	Levier
Physique	1	Rédiger une politique qualité de l’accueil définissant les responsabilités de toutes les personnes dont l’activité a une incidence sur le respect des engagements
	2	Nommer un référent Marianne assurant le pilotage et le suivi de l’amélioration continue de l’accueil
Téléphonique	3	Communiquer pour rappeler que seul le n°général s'affiche lors des appels vers l'extérieur

Engagement : 16 – Organiser et mettre à jour notre documentation

Canal	N°	Levier
Physique	1	Mettre à disposition des usagers des plaquettes de présentation des différents services
	2	Rédiger une note de service définissant les modalités de création, rédaction, diffusion et mise à jour des documents à destination des usagers
	3	Homogénéiser le contenu des informations délivrées quel que soit le support relationnel (cf. Bonnes pratiques 6.2.6)
	4	Evaluer auprès des usagers la clarté, la pertinence et la fiabilité de l'information délivrée (cf. Bonnes pratiques 6.2.6)

Engagement : 17 – Mesurer la performance avec une volonté d'amélioration continue

Canal	N°	Levier
Tous canaux	1	Réaliser une enquête auprès des usagers (modalités, périodicité à définir)
	2	Etablir et mesurer des indicateurs objectifs (%, oui /non) permettant de mesurer l'atteinte des engagements Marianne
	3	Mesurer la performance globale de la relation à l'usager (cf. Bonnes pratiques 6.2.6)

Engagement : 18 - Evaluer régulièrement nos pratiques

Canal	N°	Levier
Tous canaux	1	Inclure dans les enquêtes de satisfaction usagers une ou 2 question(s) relative(s) à la bonne orientation vers leur interlocuteur / créer des enquêtes de satisfaction usagers incluant une ou 2 question(s) relative(s) à la bonne orientation vers l'interlocuteur
	2	Elaborer une enquête de satisfaction usagers . Fréquence de mise à jour annuelle . Elaborer également la procédure d'enquête (modalités d'échantillonnage, porteurs, modalités de restitution)
	3	Réaliser une auto-évaluation annuelle

Engagement : 19 – Réaliser un bilan annuel et lancer des nouvelles actions d'amélioration

Canal	N°	Levier
Tous canaux	1	Définir une procédure de traitement et prise en compte des réclamations
	2	Organiser une réunion / bilan annuel examinant les résultats et préparant un nouveau plan d'actions d'amélioration de l'accueil. Diffuser la synthèse de ce bilan à l'ensemble des agents